



# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-37-No.696-2017

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

PROPUESTA METODOLÓGICA Y TECNOLÓGICA AVANZADA

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO  
PARA LOS SISTEMAS COMUNALES DE RADIOCOMUNICACIÓN  
CON EL PROPÓSITO DE LA MEJORA DE PROCESOS  
EN LA EMPRESA MYK COMUNICACIONES

AUTOR:

GALO FERNANDO GUERRA ROMERO

DIRECTOR:

NELSON CLEY PERALTA QUISHPE

QUITO - ECUADOR  
2020

***Autor:***



***Galo Fernando Guerra Romero***

Ingeniero en Electrónica Mención Telecomunicaciones  
Candidato a Magíster en Administración de Empresas,  
Mención Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica  
Salesiana – Sede Quito.  
[galoguerra91@outlook.com](mailto:galoguerra91@outlook.com)

***Dirigido por:***



***Peralta Quishpe Nelson Cley***

Ingeniero Comercial

Magister en Dirección de Empresas  
[nperalta@ups.edu.ec](mailto:nperalta@ups.edu.ec)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

**DERECHOS RESERVADOS**

©2020 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

GALO FERNANDO GUERRA ROMERO

***MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LOS SISTEMAS  
COMUNALES DE RADIOCOMUNICACIÓN CON EL PROPÓSITO DE LA MEJORA DE  
PROCESOS EN LA EMPRESA MYK COMUNICACIONES.***

## **RESUMEN**

MYK Comunicaciones, empresa que inicio sus actividades a principios del año 2000 que maneja diferentes actividades en su negocio, en la que se basa el modelo son los Sistemas Comunales, por su creación empírica, conociendo parte técnica pero principalmente de ventas de equipos de radiocomunicación, ha tenido problemas en sus procesos en esta actividad, en el siguiente modelo de gestión administrativo y financiero para los Sistemas Comunales de Radiocomunicación en la empresa, con el fin de mejorar los procesos, en donde se denota los problemas de manejo, control, evaluación de esta actividad, con la encuesta realizada todos tenían un conocimiento empírico, de experiencia de tiempo en esta actividad pero no existe un modelo o manual de cómo llevar esta actividad de mejor manera, o algo que conlleve a tener una guía, el modelo de los procesos facilita al manejo adecuado, así como su control de los Sistemas Comunales, en sus tres áreas que están involucradas, administrativo, financiero, técnico, con la posibilidad de la evaluación y continuar con mejoras en el modelo, además poder notificar al ARCOTEL como se maneja el Sistema Comunal de Radiocomunicación y pueda conocer como es el manejo en las empresas que son pequeñas, no como otras de servicios como telefónicas, Internet, y que no se tiene las mismas ganancias, y por eso no se pueden poner las mismas multas.

Palabras clave: Sistemas Comunales, ARCOTEL, Telecomunicaciones.

## **ABSTRACT**

MYK Communications, a company that started its activities at the beginning of the year 2000 that manages different activities in its business, on which the model is based are the Communal Systems, for its empirical creation, knowing technical part but mainly of sales of radio communication equipment, has had problems in its processes in this activity, in the following administrative and financial management model for Community Radiocommunication Systems in the company, in order to improve the processes that have problems, where management, control problems are denoted , evaluation of this activity, with the survey carried out everyone had an empirical knowledge, of time experience in this activity but there is no model or manual of how to carry out this activity in a better way, or something that leads to having a guide, the model of the processes facilitates the proper management, as well as its control of the Communal Systems, in its three areas that are involved like administrative, financial, technical, with the possibility of the evaluation and continue with improvements in the model, in addition to being able to notify the ARCOTEL how the Community Radiocommunication System is managed and to know how it is the management in companies that are small, not like other services such as telephone, Internet, and you do not have the same earnings, and therefore you cannot put the same fines.

Key words: Communal Systems, ARCOTEL, Telecommunications.

## Tabla de contenido

RESUMEN .....	i
ABSTRACT.....	ii
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. DETERMINACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	2
2.1. Formulación del problema .....	2
2.2. Justificación Teórica .....	2
2.3. Justificación Práctica .....	4
2.4. Objetivos .....	4
3. MARCO TEÓRICO REFERENCIA .....	5
3.1. Marco Conceptual.....	5
3.2. Bases Teóricas .....	6
3.3. Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema.....	7
4. MATERIALES Y METODOLOGÍA.....	7
4.1. Unidad de Análisis.....	7
4.2. Población, tamaño y selección de la muestra.....	7
4.3. Método a emplear. ¿Cuál y para qué?.....	7
4.4. Identificación de las necesidades de información. Fuentes primarias o secundarias .....	7
4.5. Técnicas de recolección de datos ¿Cuáles y para qué?.....	8
4.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información.....	8
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	8
5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados(encuesta).....	8
5.2. Propuesta Metodológica o Tecnológica.....	16
5.2.1. Premisas o supuestos.....	25

5.2.2. Objetivo de la propuesta Metodológica .....	25
5.2.3. Objeto de la propuesta .....	26
5.2.4. Responsables de la implementación y control .....	26
5.2.5. Fases para su puesta en práctica.....	26
5.2.6. Indicadores de evaluación.....	27
6. CONCLUSIONES.....	27
7. REFERENCIAS(Bibliográficas) .....	27
8. ANEXOS .....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

El desempeño de los procesos de las actividades administrativas y financieras que se realiza en la empresa MYK Comunicaciones, particularmente en la administración de los Sistemas Comunales de Telecomunicaciones, hay ciertas deficiencias en el manejo de los procesos. La empresa presta varios servicios en telecomunicaciones, como importación de equipos, accesorios, mantenimiento de equipos, instalación de equipos en vehículos, bases y cerros, provisión de equipos y repuestos, renta de equipos e infraestructura de comunicación como casetas de cerros, servicios de ingeniería para obtener permisos de concesión de frecuencias entre otros, el servicio de Sistema Comunal es uno más de los deferentes servicios.

En los Sistemas Comunales de Telecomunicaciones se tendría que llevar un correcto manejo en administración y financiero para emitir al ARCOTEL los respectivos indicativos de lo que se genera como ganancia y su uso, por el motivo que ARCOTEL no tiene un control y considera multas o sanciones como empresas más grandes de Telecomunicaciones como telefónicas, enlaces satelitales entre otras, en donde se genera diferentes ganancias y manejo.



Figura 3. Relación de clientes Públicos y Privados. (Galo Guerra Romero, 2020)

MYK Comunicaciones cuenta con una relación en el servicio de los Sistemas Comunales de 1 a 25 del sector Público al del sector Privado, este valor varía si se aumenta los demás servicios que brinda la empresa, sea en venta de equipos, mantenimiento de estos e importación, entre otros.



Figura 4. Sector de Clientes. (Galo Guerra Romero, 2020)

La empresa tiene un nicho de mercado muy definido, en seguridad, que representa la mayoría de sus clientes en el servicio de los Sistemas Comunes, con los cuales se ha ganado mucha experiencia y teniendo la posibilidad de entrar a otro segmento de mercado.

## 2. DETERMINACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

### 2.1. Formulación del problema

¿La empresa MYK Comunicaciones cuenta con procesos de gestión administrativo y financiero para los Sistemas Comunes de radiocomunicación?

### 2.2. Justificación Teórica

La casi nula o nulos procesos administrativos y financieros en los Sistemas Comunes en la empresa generan dificultades para el correcto manejo y control de estos, con la idea de mejorar se implementarán procesos en estos dos ámbitos para tener un control y seguimiento, además de incluir algo técnico, tener en cuenta bien las ganancias, los equipos, lo que se debe pagar, etc.



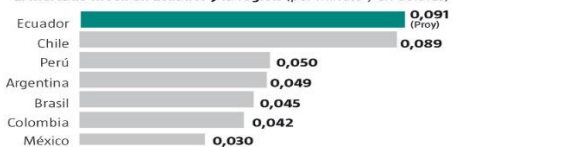


Figura 1. Participación de las Utilidades/Ingreso Total. (Servicio de Rentas Interna, 2014)

Como muestra en la Figura 1. las operadoras telefónicas Conecel (Claro) y Otecel (Movistar) reportan en su participación un promedio de 57% y el 31% respectivamente, hasta el 2013, que entre las dos operadoras perciben aproximadamente 130 millones de dólares.

## El negocio de la telefonía celular

El mercado móvil en Ecuador y la región (por minuto y en dólares)



Ganancias en relación a ventas en la región (2013)



Nota: Las ganancias son antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA)

Resumen de valores financieros (valor presente)

Millones de dólares acumulados (VP 2008)	CONECEL	% sobre ingresos	OTECCEL	% sobre ingresos
Ingresos	3.798	100%	1.759	100%
Gastos operativos (opex)	1.752	46%	1.129	64%
Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA)	2.046	54%	630	36%
Gastos de Capital (capex)	962	25%	438	25%
Utilidad neta	901	24%	309	18%
Ingresos Estado directos	866	23%	276	16%
Ingresos Estado indirectos	228	6%	93	5%
Total Estado	1.094	29%	369	21%
Relación Estado-Empresa	1.21:1		1.21:1	

Directos: Derechos de concesión (3.93%), impuesto a la renta, pago por frecuencias.

Indirectos: Aranceles de redes, IVA de redes, Municipalidades, ISD

Fuentes: Operadores

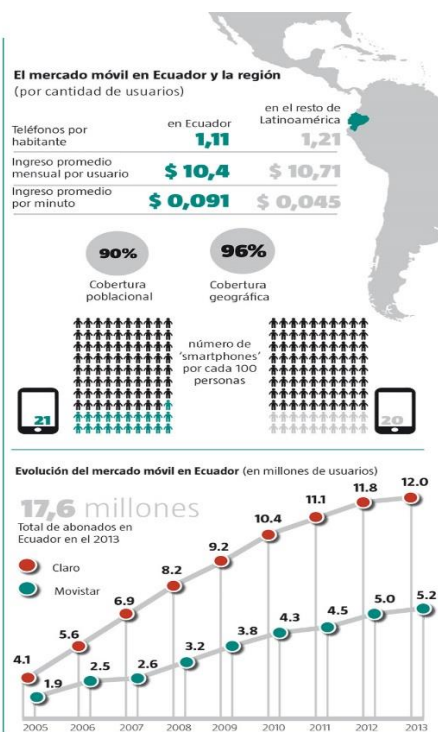


Figura 2. Ingresos Claro y Movistar. ("Claro y Movistar, con ingresos anuales por \$ 5.557 millones (INFOGRAFÍA)," 2014)

En la Figura 2. muestra como en Ecuador, la telefonía celular percibe a un total de 17.6 millones de abonados lo que indica que existe 1.11 teléfonos por habitante, que cualquier tipo de uso que se le dé, sea laboral o personal tiene un uso realmente alto al servicio, sea este datos, mensajería, llamadas, a diferencia de la Radiocomunicación que tiene un segmento muy específico de trabajo, no es de consumo masivo, son para trabajo robusto en donde se requieren comunicaciones seguras, y que sean específicamente de trabajo, como hotelería, transporte, construcción, etc.

### **2.3. Justificación Práctica**

El beneficiario serán la empresa MYK Comunicaciones, con todos sus actores, para que se lleve un correcto control de todo lo que comprenden los Sistemas Comunales en la empresa, que es una parte de la empresa que de maneja y es directamente con ARCOTEL (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones).

### **2.4. Objetivos**

#### ***Objetivo General***

Generar un modelo de gestión para la administración y financiera de los Sistemas Comunales en la empresa MYK Comunicaciones.

#### ***Objetivos Específicos***

Administrar correctamente el uso de las frecuencias asignadas por el ARCOTEL para los sistemas comunales.

Optimizar el proceso de la administración financiera, tanto en los ingresos como egresos relacionados con los Sistemas Comunales.

Controlar total de las operaciones del servicio de los Sistemas Comunales (repetidoras con cerros, radios casetas, torres, etc).

Reestructurar un equipo específico que se encargue de la administración de los sistemas comunales.

### **3. MARCO TEÓRICO REFERENCIA**

#### **3.1. Marco Conceptual**

ARCOTEL. - La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones está adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (ARCOTEL, 2016)

ARCOTEL Es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes. (ARCOTEL, 2016)

Sistema Comunal. – Servicio que brinda comunicación de voz y/o datos de baja capacidad a través de sistemas de Radios de Dos Vías. (ARCOTEL, 2017)

Radios de Dos Vías. - como el conjunto de estaciones de radiocomunicación que comparte en el tiempo un canal radioeléctrico para establecer comunicaciones entre sus estaciones. Son sistemas especiales de explotación. (ARCOTEL, 2017)

Servicio de Segmento Espacial. - Servicio que proporciona a terceros el acceso a capacidad internacional necesario para la transmisión de signos, señales, datos, imágenes, video y sonidos, a través de recursos asociados a segmento especial.(ARCOTEL, 2017)

Sistema de Gestión. - Conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos [visión]. (Levin & Rubin, 2004)

Gestión Administrativa. – La Gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. (Muñiz, 2003)

Control de Gestión. – El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. (Pérez, 2008)

Propósito de Control de Gestión. – Gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados. (Pérez, 2008)

### **3.2. Bases Teóricas**

Chicaiza Reina Sandra Ximena y Yamberla Cacuango Gloria Asucena, en su tesis que crean un modelo de gestión administrativo, financiero para una cooperativa, se encontraron que, al no existir manual de funciones, procedimientos ha provocado que exista pérdida de recursos y en algunos casos se duplica las funciones, también que se tuvieron contratiempos a la hora de corregir ciertas aptitudes, actitudes de las personas por el ser una empresa familiar, pese a tener el apoyo de los trabajadores.(Chicaiza Reina & Yamberla Cacuango, 2014)

Brunnel Eduardo Guzmán Ortiz, en su diseño de gestión administrativo y financiero en una operadora de transporte taxi encontró que muchas empresas que empiezan empíricamente no tienen una estructura organizacional, la cual pueda poner límites a las funciones de los trabajadores, así como sus actividades a realizar, también denoto que al no existir estas características no se llevaba un control adecuado de las carreras a realizar, con lo cual era uno de sus puntos de mejora.(Guzmán & Brunnel, 2014)

Víctor Edmundo Mosquera Urgilés, en su diseño e implementación de modelo de gestión administrativo y financiero en estación de combustibles creó un modelo teórico general administrativo, con el objetivo de tener control de sus estaciones, el cual era empírico, así como el financiero, delineando funciones y responsabilidades, no se tenía una idea de la comercialización o de como ofertar este producto, solo se abastecía de los vehículos que circulaban por el camino.(Mosquera Urgilés, 2012)

Sofía del Pilar Pérez Ordoñez y Franklin Roberto Suarez Santillán, en su modelo de gestión administrativo y financiero de los infocentros en la sierra, encontraron que se tiene complicaciones cuando la administración pasa de una mano a otra, pese a la buena voluntad de la comunidad, pero cada persona tiene su perspectiva y razonamiento, en su enfoque su modelo es en base a los

cambios de mando de los infocentros, tener un modelo a seguir, claro que con las correcciones que podrían llegar a tener. (Pérez Ordoñez & Suarez Santillan, 2013)

### **3.3. Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema**

(Chicaiza Reina & Yamberla Cacuango, 2014) muestran que ciertas empresas, especialmente las pequeñas no se tienen manuales, procesos, lo que implica tener problemas desde que se puedan duplicar funciones, además de problemas en empresas familiares cuando se tienen que corregir actitudes, los cuales se deben trabajar de manera muy paciente y con mucho tino en cómo decir las cosas, (Guzmán & Brunnel, 2014) también tiene dificultades como los anteriores autores en que no se tiene procesos y no se delimita ciertas funciones de los trabajadores, algunos podrían realizar más trabajo que otro, enfocándose en la solución en estos aspectos logrando solventarlos con los procesos generados. (Pérez Ordoñez & Suarez Santillan, 2013) y (Mosquera Urgilés, 2012) coinciden en procesos empíricos, los cambios administrativos, que siempre se ajustan solo a los administradores que llegan.

## **4. MATERIALES Y METODOLOGÍA**

### **4.1. Unidad de Análisis**

Se analizó las siguientes áreas; financiera, administrativa y técnica.

### **4.2. Población, tamaño y selección de la muestra**

MYK Comunicaciones, total.

### **4.3. Método a emplear. ¿Cuál y para qué?**

El método de modelación, con el objeto y propósito de determinar las particularidades del caso, para poder llegar al problema de la empresa generando ideas para explicarlo en la realidad y resolverlo, con la idea de crear un manual de instrucciones para el manejo de los Sistemas Comunes en las tres áreas que la manejan como son, administrativa, financiera y técnica.

### **4.4. Identificación de las necesidades de información. Fuentes primarias o secundarias**

Fuente Primaria: documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de las instituciones públicas/privadas involucradas, normas técnicas.

Fuentes Secundarias: libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

#### **4.5. Técnicas de recolección de datos ¿Cuáles y para qué?**

Encuesta, que me permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Se aplicará en todas las áreas de trabajo, administrativo, financiero y técnico.

#### **4.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información**

Pese a ser datos cualitativos se realizó una encuesta, para generar rangos de medición, de las situaciones y/o fenómenos en los que se desempeñan en la empresa, que arroja datos de la realidad del problema y en donde se puede generar la mejora de los procesos.

Para para la interpretación se realizó mediante gráficas, en donde se describe el contexto de cada respuesta, así como una visualización de cada respuesta porcentualmente.

### **5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

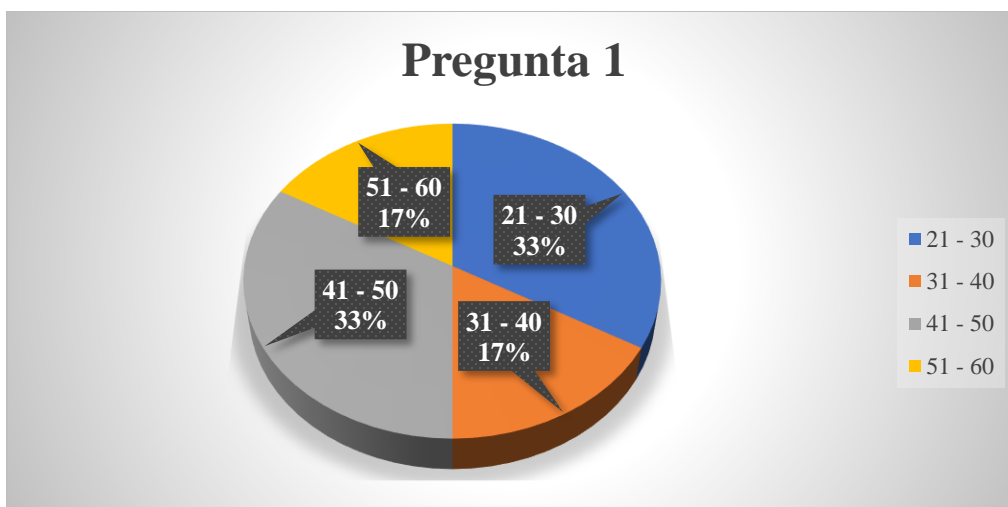
#### **5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados(encuesta)**

##### **1. Edad**

**Tabla 1.** Datos de pregunta 1.

<b>21 - 30</b>	<b>31 - 40</b>	<b>41 - 50</b>	<b>51 - 60</b>
2	1	2	1

Análisis: Se denota que existe variedad de edad entre todas las personas involucradas.



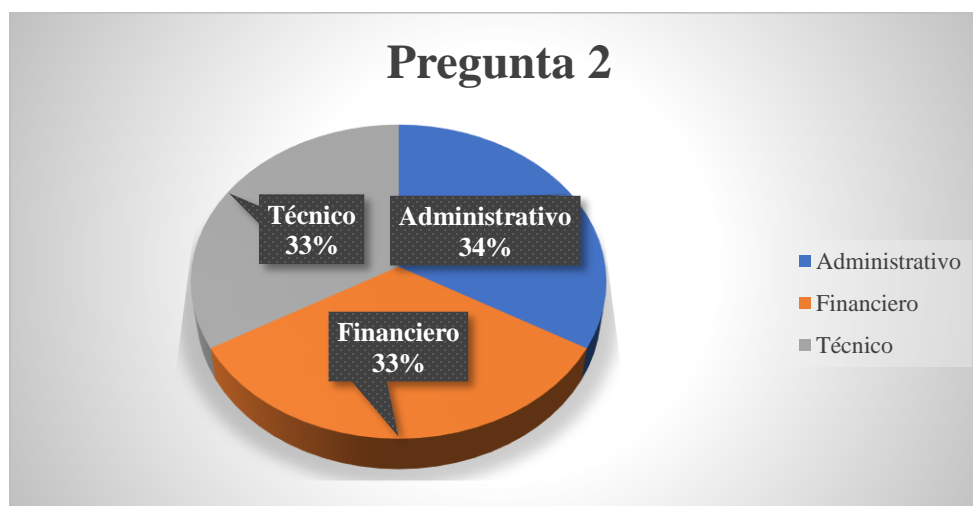
**Figura 3.** Pregunta 1 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

## 2. Área de trabajo

**Tabla 2.** Datos de pregunta 2.

Administrativo	Financiero	Técnico
2	2	2

Análisis: En cada área se maneja la misma cantidad de personal, pese a ser una pequeña empresa, se tiene el personal calificado para cada área, es equitativo.



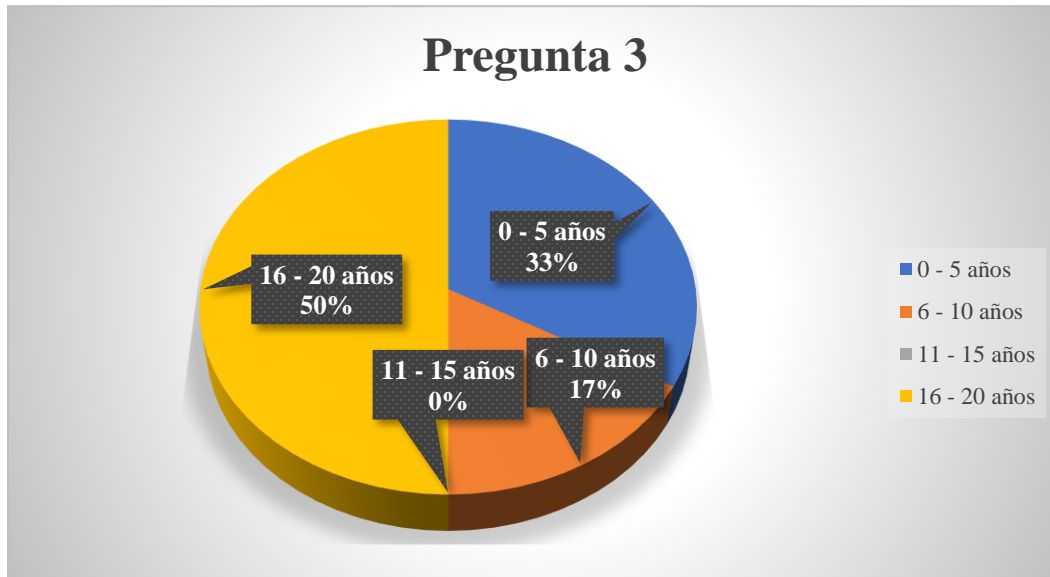
**Figura 4.** Pregunta 2 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

## 3. Tiempo de trabajo en la empresa

**Tabla 3.** Datos de pregunta 3.

0 - 5 años	6 - 10 años	11 - 15 años	16 - 20 años
2	1	0	3

Análisis: Existe personal que son los que empezaron uno en cada área con mucha experiencia y también gente nueva que se ha integrado, que están tomando la posta en algunas áreas de la empresa.



**Figura 5.** Pregunta 3 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

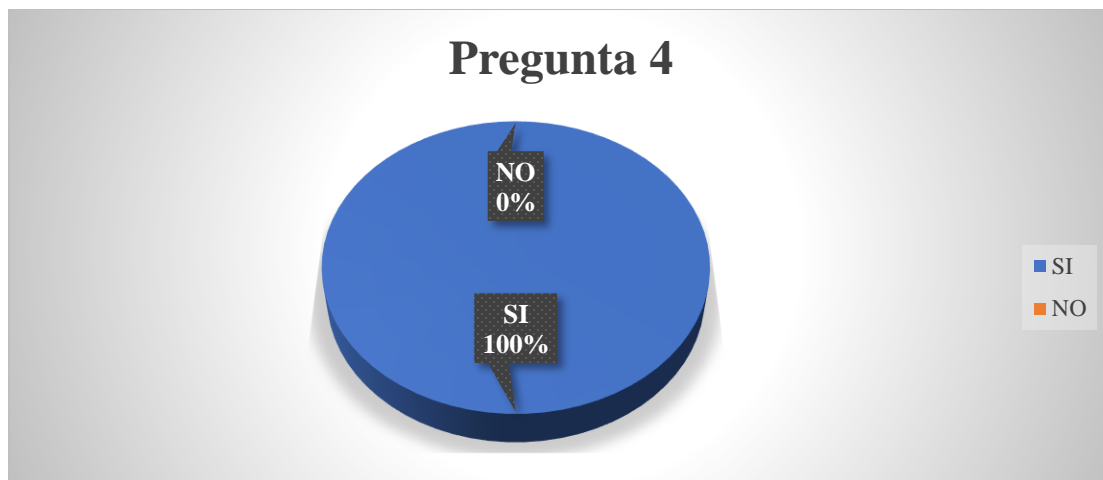
#### 4. Conoce sobre los Sistemas Comunales

**Tabla 4.** Datos de pregunta 4.

SI	NO
6	0

Análisis: Todo el personal a cargo de las diferentes áreas sabe de los Sistemas Comunales, pese a que se conoce del tema, no lo conocen con exactitud, lo saben superficialmente de que se trata.





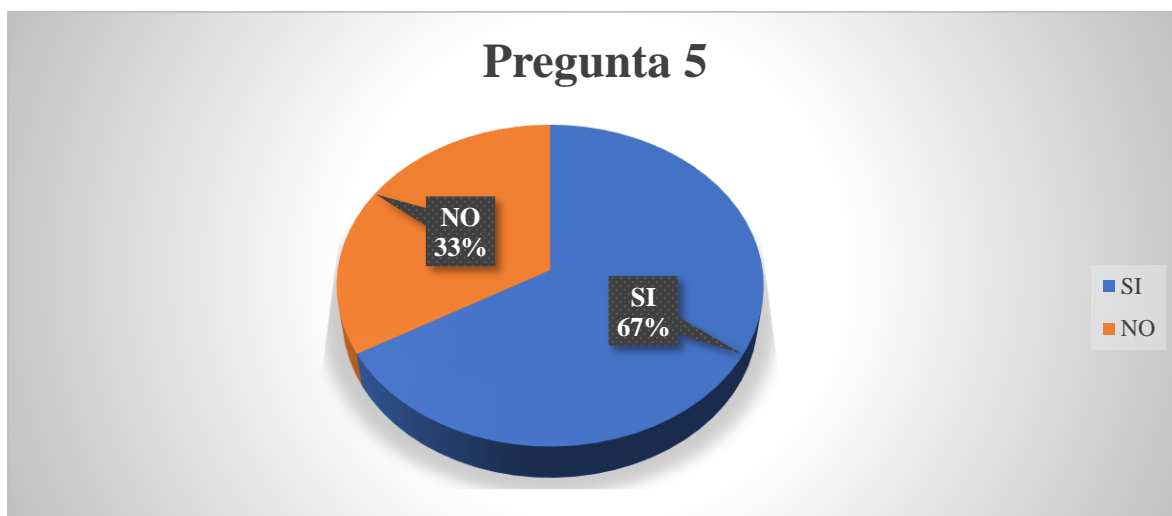
**Figura 6.** Pregunta 4 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

5. Conoce lo que es un proceso

**Tabla 5.** Datos de pregunta 5.

SI	NO
4	2

Análisis: el 67% personal tiene conocimiento sobre procesos, pero aun así el conocimiento de proceso es empírico, se tendría que trabajar desde su explicación para su óptimo entendimiento y futura aplicación.



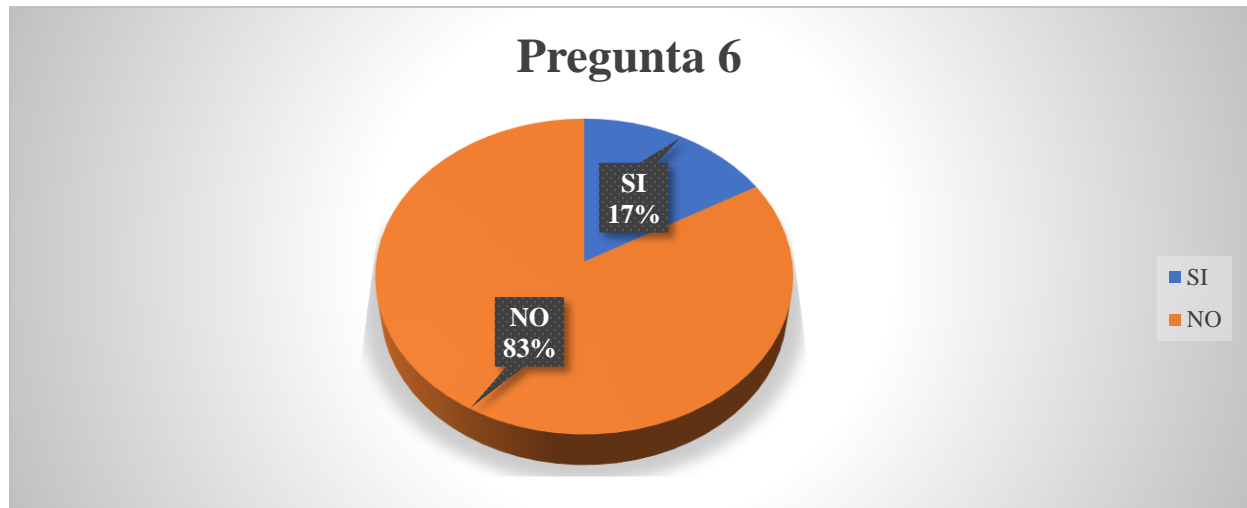
**Figura 7.** Pregunta 5 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

6. ¿Conoce si existen procesos de los Sistemas Comunales en su área?

**Tabla 6.** Datos de pregunta 6.

SI	NO
1	5

Análisis: No todo el personal tiene conocimiento sobre procesos en los Sistemas Comunales en la empresa, los cuales descritos en forma no existe, sino se fueron aprendiendo con el transcurso del tiempo y de cómo se iban generando por las autoridades competentes.



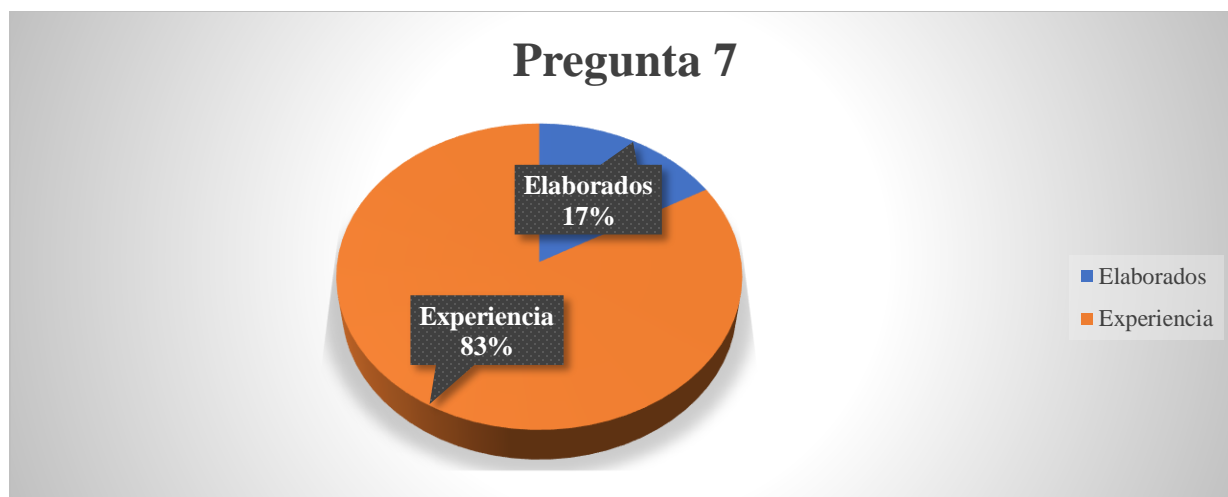
**Figura 8.** Pregunta 6 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

7. ¿Cómo consideraría a los procesos de los Sistemas Comunales?

**Tabla 7.** Datos de pregunta 7.

Elaborados	Experiencia
1	5

Análisis: Solo 1 persona considera que se aplican procesos que se realizan en la empresa, los demás consideran que se fueron aprendiendo con el tiempo.



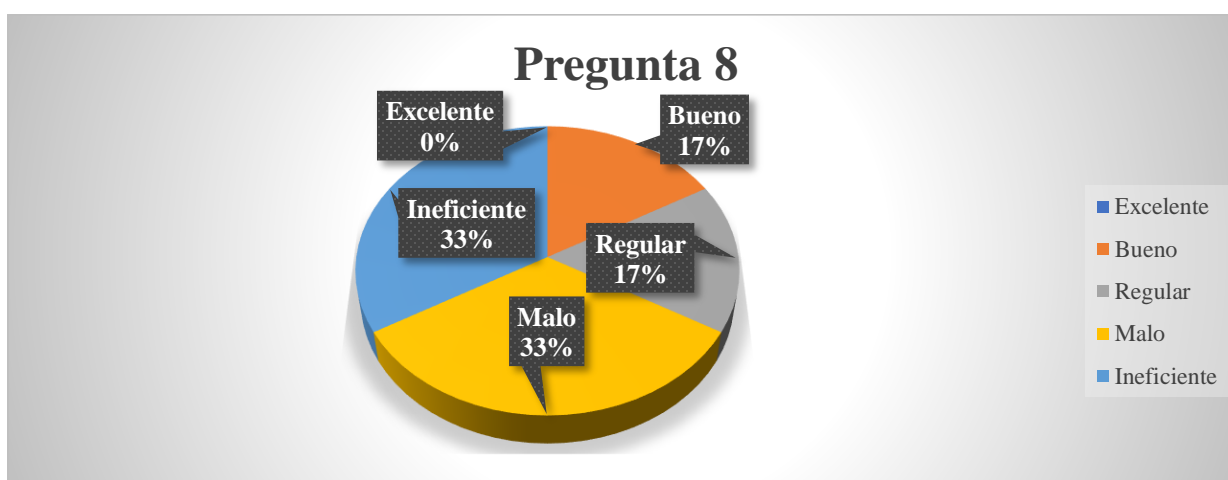
**Figura 9.** Pregunta 7 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

8. ¿Cómo califica los procesos de los Sistemas Comunales en su área?

**Tabla 8.** Datos de pregunta 8.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ineficiente
0	1	1	2	2

Análisis: No se considera que los procesos sean adecuados, se podría tomar en referencia lo que se realiza ya por experiencia, pero mejorando, registrando los movimientos den las diferentes áreas.



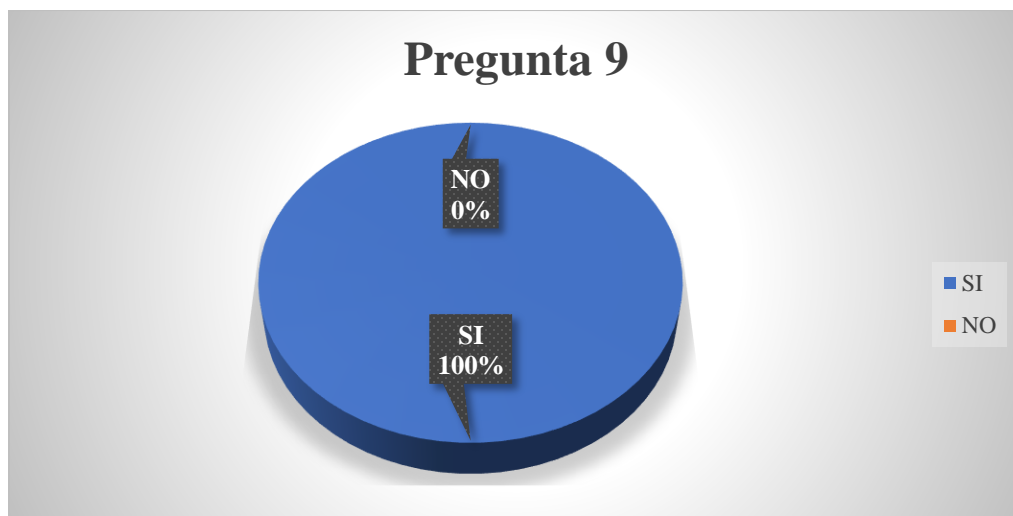
**Figura 10.** Pregunta 8 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

9. ¿Considera que existe la posibilidad de mejora en los procesos?

**Tabla 9.** Datos de pregunta 9.

SI	NO
6	0

Análisis: Todos los colaboradores consideran que si se puede mejorar los procesos, que se pueden optimizar desde recurso humano y material.



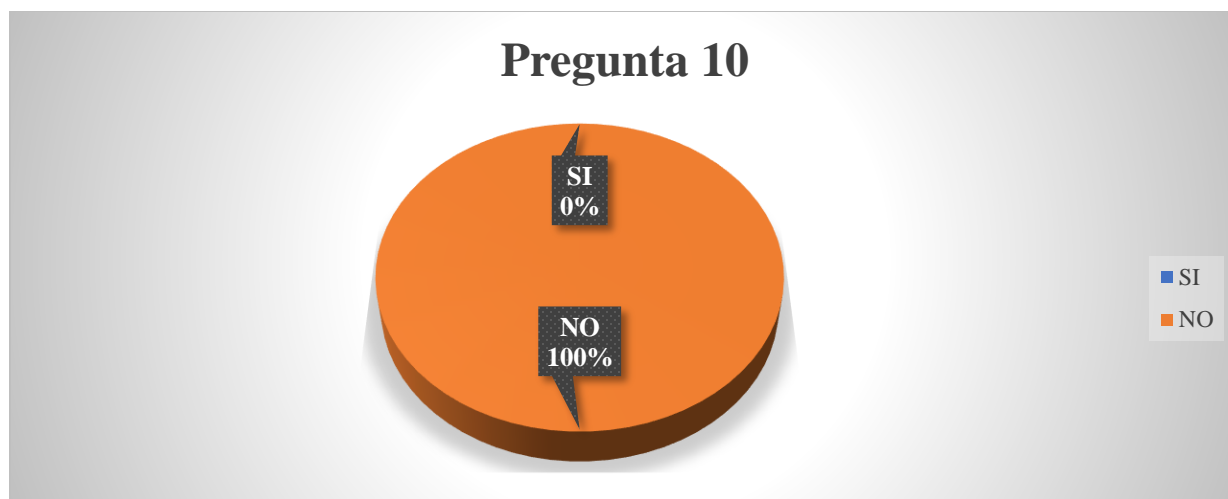
**Figura 11.** Pregunta 9 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

10. ¿Conoce sobre la metodología de modelación?

**Tabla 10.** Datos de pregunta 10.

SI	NO
0	6

Análisis: Todos los colaboradores no conocen la metodología a ocupar, hay que familiarizar en el proceso.



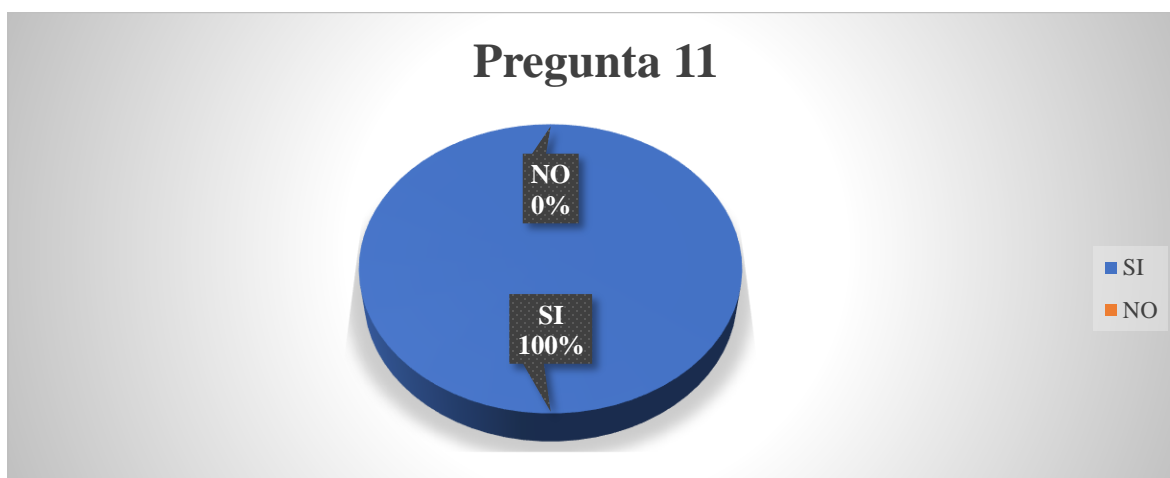
**Figura 12.** Pregunta 10 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

11. ¿Estaría dispuesto en colaborar en esta implementación?

**Tabla 11.** Datos de pregunta 11.

SI	NO
6	0

Análisis: Todos los colaboradores están de acuerdo en mejorar y dispuestos a colaborar, en aportar ideas desde la experiencia.



**Figura 13.** Pregunta 11 de encuesta. (Galo Guerra Romero, 2020)

## **5.2. Propuesta Metodológica o Tecnológica**

La empresa manejará diferentes modalidades de trabajo con los Sistemas Comunes, como ya se menciona son frecuencias asignadas por ARCTEL y que puede ser arrendado al usuario final mediante una empresa calificada para brindar el servicio, la mayoría de las empresas manejan la modalidad de venta de los equipos y el arrendamiento del sistema de comunicación, se detalla la modalidad que manejará MYK Comunicaciones:

**Venta de equipos y el arrendamiento del sistema de comunicación de dos vías;** como importadores directos de algunas marcas de equipos de comunicación de dos vías, así como de accesorios de estos originales y con las opciones en marcas genéricas, se procede a la venta de los equipos y para que estos puedan operar legalmente en el país se procede al arrendamiento del sistema, dependiendo de la ciudad en la que se requiera la operación y de los canales que se requiera la comunicación de dos vías.

**Si los abonados ya cuentan con equipos de comunicación y se requiere el arrendamiento del sistema de comunicación de dos vías;** para que estos puedan operar legalmente en el país se procede al arrendamiento del sistema, dependiendo de la ciudad en la que se requiera la operación y de los canales que se requiera la comunicación.

**Arrendamiento de equipos con el sistema de comunicación de dos vías con repetidora compartida;** en este caso la empresa contará con la suficiente cantidad de equipos y su sistema de comunicación de dos vías en óptimas condiciones, para el uso de comunicación a mayor distancia que requiera el abonado/subscriptor en sus actividades.

**Arrendamiento de equipos con el sistema de comunicación de dos vías con repetidora individual;** en este caso la empresa contará con la suficiente cantidad de equipos y su sistema de comunicación de dos vías en óptimas condiciones, para el uso de comunicación a mayor distancia que requiera el abonado/subscriptor en sus actividades.

**Arrendamiento de equipos con el sistema de comunicación de dos vías en simplex;** en este caso la empresa contará con la suficiente cantidad de equipos y su sistema de comunicación de dos vías en óptimas condiciones, para el uso de comunicación a corta distancia que requiera el abonado/subscriptor en sus actividades.

**Adquisición de su propio sistema de comunicación de dos vías;** en este caso se toma en consideración desde la venta de los equipos, así como el estudio y seguimiento a los trámites en el ARCOTEL de la adquisición de las frecuencias para sus operaciones legales, y el arrendamiento del espacio físico para la estación repetidora, fuente, duplexer y antena en torre.

### **Administrativo**

Se conoce históricamente la transición de empresas de generación en generación en muchas culturas y épocas, en lugares como India, Europa, China, América, MYK Comunicaciones es una empresa familiar creada a principios del año 2000, con el fin de brindar servicios y bienes en Telecomunicaciones, asegurando comunicaciones seguras y claras, la empresa se lleva con buena organización, pero también tiene ciertas complicaciones en esa organización, se enfocará principalmente en los Sistemas Comunales que es una sección de lo que realiza la empresa además de adicionales que se necesita para un adecuado manejo en la empresa, la intención es mejorar su gestión administrativa, financiera y técnica, organigrama, generar procesos de reclutamiento, generando manual de funciones para los Sistemas Comunales.

### ***Manual de Funciones en las áreas de los Sistemas Comunales***

#### **Área Administrativa**

- Documentar en el manejo de los Sistemas Comunales.
- Llevar la representación legal de los Sistemas Comunales.
- Velar por que se cumplan todas las normas legales con el ARCOTEL y sus reglamentos.
- Ejercer control de los Sistemas Comunales para que se los lleven de la mejor manera, con las personas a cargo de las diferentes áreas.
- Verificar que las actividades de las diferentes áreas y personal a cargo de los Sistemas Comunales.

#### **Área Financiera**

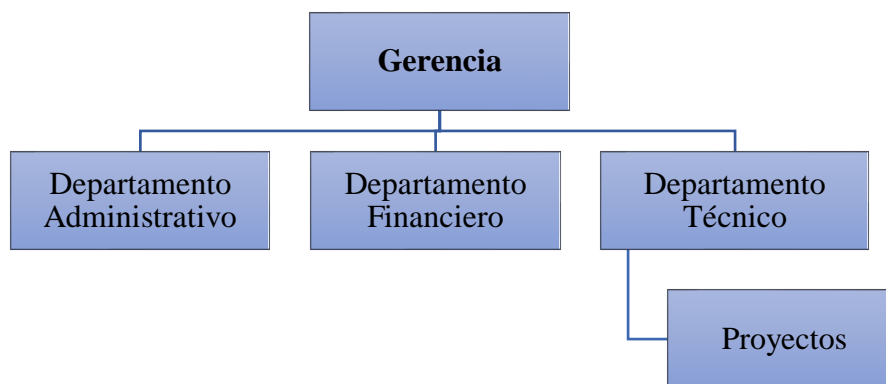
- Documentar el manejo financiero de los Sistemas Comunales.
- Llevar la representación financiera de los Sistemas Comunales.
- Efectuar los pagos necesarios de los Sistemas Comunales a las diferentes entidades.

- Coordinar los cobros con las Políticas de Cobranza con los clientes y días de llamar.

#### Área Técnica

- Documentar el manejo técnico de los Sistemas Comunales.
- Tener todos los cálculos de cada una de las repetidoras para la asignación de nuevos clientes.
- Si las repetidoras tienen alto tráfico, coordinar la instalación de un nuevo sistema.

#### Organigrama



**Figura 14.** Organigrama de funciones para los Sistemas Comunales. (Galo Guerra Romero, 2020)

#### Procesos de reclutamiento

##### Propósito

Aplicar un procedimiento que consta en reclutar, seleccionar y contratar a personal indicado para el puesto solicitado, generando igualdad de oportunidad entre hombres, mujeres. Por un proceso de reclutamiento y selección de personal, sin discriminación alguna.

##### Políticas de operación

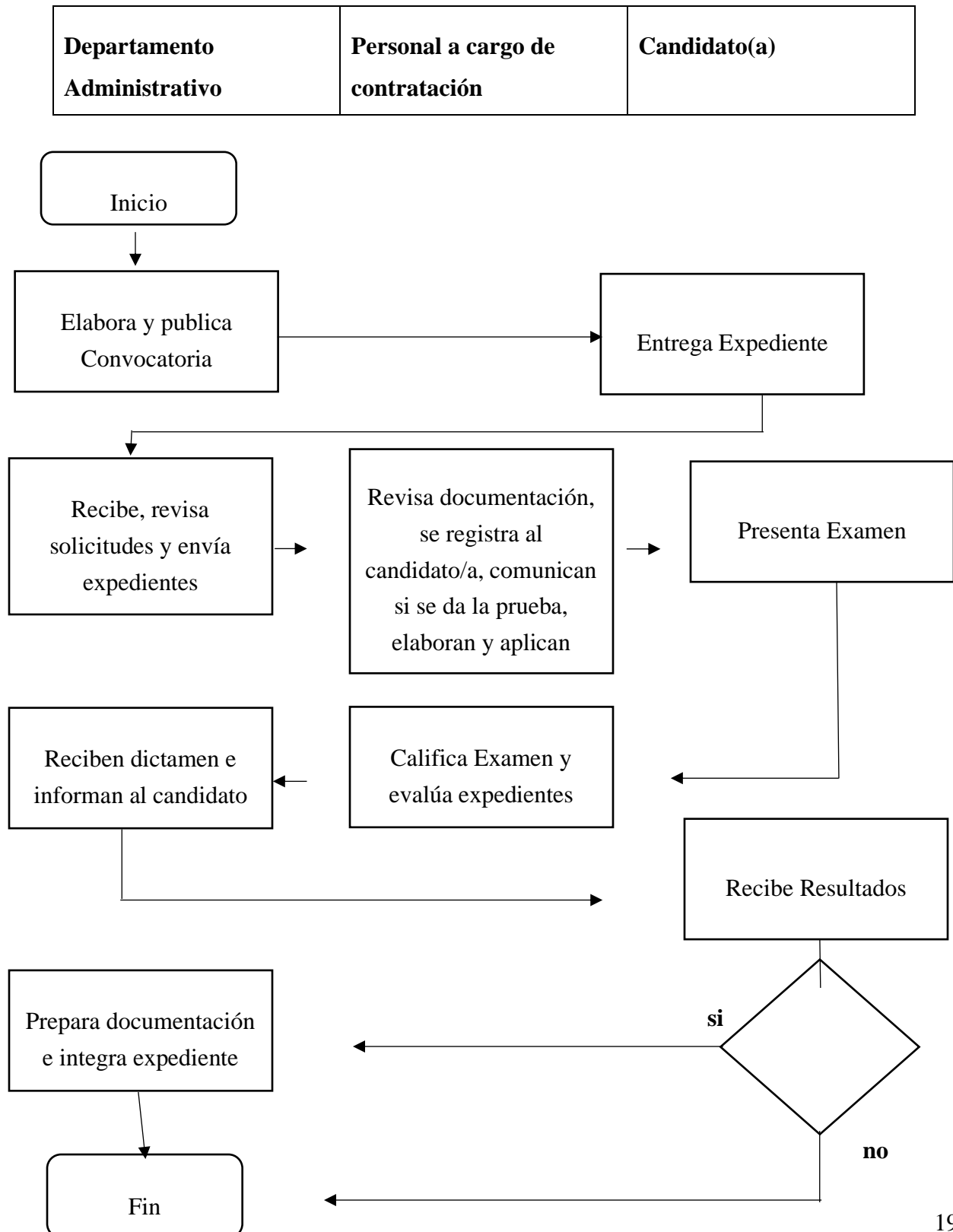
Por el efecto de no contar con el departamento de recursos humanos, la responsabilidad de la aplicación de manera eficiente de este procedimiento será por parte de una persona asignada.

La responsabilidad también considera que se debe elaborar las convocatorias, catálogos de puestos.



La persona asignada tendrá la responsabilidad de receptor a tiempo y de gran forma las hojas de vida de los candidatos.

**Diagrama de procedimiento**



**Figura 15.** Diagrama de procedimiento de reclutamiento (Galo Guerra Romero, 2020)

## **Financiero**

### ***Balance General***

Balance General al 16/marzo/2020

Moneda Nacional

#### **A C T I V O**

##### **ACTIVO CORRIENTE**

##### **DISPONIBLE**

Caja General	5,524.85	
<b>TOTAL, DISPONIBLE</b>		5,524.85

##### **CUENTAS POR COBRAR**

Cientes por Ventas	83,521.53	
Fernando Romero	8,520.96	
<b>TOTAL, CUENTAS POR COBRAR</b>	92,042.49	

##### **IMPUESTOS ANTICIPADOS**

Ret.Fte.Impto.Rta.años anteriores	12,440.63	
Ret.Fte.Impto.Rta.Pte.Azo	3,241.48	
Crédito Iva	3,136.83	
<b>TOTAL, IMPUESTOS ANTICIPADOS</b>	18,818.94	

<b>TOTAL, EXIGIBLE</b>		110,861.43
------------------------	--	------------

##### **REALIZABLE**

Inventario de Mercaderia	62,668.79	
<b>TOTAL, REALIZABLE</b>		62,668.79

<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>		179,055.07
--------------------------------	--	------------

#### **ACTIVO FIJO**

##### **DEPRECIABLES**

Muebles y Enseres	12,053.50	
Dep.Acum.Muebles y Enseres	-3,359.79	
Equipos de Comput. y Software	2,036.60	
Dep.Acum. Equipo de Computación	-1,176.14	
Vehículos	65,990.00	

Dep.Acum. Vehículos	-20,514.00	
Equipos de Oficina	465.12	
Dep.Acum. Equipos de Oficina	-81.39	
Equipo de alquiler	25,000.00	
Dep.Acum. Equipos de alquiler	-9,375.00	
Equipos de Laboratorio	5,000.00	
Dep.Acum. Equipos de Laboratorio	-3,875.00	
TOTAL, DEPRECIABLES	<hr/>	72,163.90
TOTAL, ACTIVO FIJO		<hr/> 72,163.90
TOTAL, ACTIVO		<hr/> 251,218.97

## P A S I V O

### PASIVOS CORRIENTES

#### CUENTAS POR PAGAR

ctas por pagar 2018	-30,000.00	
Galo Guerra	-62,685.70	
AMBACAR	-4,311.56	
TOTAL, CUENTAS POR PAGAR	<hr/>	-96,997.26

#### IVA POR PAGAR

Impuesto a la Renta del ejercicio	-2,251.22	
Impuestos UIVA POR PAGR	-4,030.24	
TOTAL, IVA POR PAGAR	<hr/>	-6,281.46

#### RETENCIONES EN LA FUENTE

8% R.F.	-4.56	
1% R.F. en compras	-53.02	
2% R.F. aplicables a varios	-59.23	
30% R.F. en IVA	-6.88	
70% R.F. en IVA	-54.47	
TOTAL, RETENCIONES EN LA FUENTE	<hr/>	-178.16

#### OBLIGACIONES CON EL IESS

Aporte personal	-839.91	
Fondos de reserva	-282.73	
TOTAL, OBLIGACIONES CON EL IESS	<hr/>	-1,122.64

#### OBLIGACIONES CON EMPLEADOS

Décimo Tercer Sueldo	-2,620.16		
Décimo Cuarto Sueldo	-433.25		
Sueldos por pagar	-0.15		
Vacaciones	-3,958.74		
TOTAL, OBLIGACIONES CON EMPLEADOS		-7,012.30	-
TOTAL, PASIVOS CORRIENTES			111,591.82
PASIVOS NO CORRIENTES			
PRESTAMOS DE SOCIOS POR PAGAR			
Galo Guerra	-99,946.96		
TOTAL, PRESTAMOS DE SOCIOS POR PAGAR		-99,946.96	
TOTAL, PASIVOS NO CORRIENTES			-99,946.96
			-
TOTAL, P A S I V O			211,538.78
PATRIMONIO			
CAPITAL Y RESERVAS			
CAPITAL			
Capital Social	-10,000.00		
TOTAL, CAPITAL		-10,000.00	
UTILIDADES			
Utilidad/perdida años anteriores	-21,534.99		
TOTAL, UTILIDADES		-21,534.99	
TOTAL, CAPITAL Y RESERVAS		-31,534.99	
TOTAL, RESULTADO PERIODO		-8,145.20	
TOTAL, PATRIMONIO			-39,680.19
			-
TOTAL, PASIVO Y CAPITAL Y PATRIMONIO			251,218.97

### *Índices financieros para proyectos*

Índice de solvencia: 1.59, que indica a la capacidad de cada empresa a cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

Índice de endeudamiento: 1.78, son los que miden el grado con el que los acreedores participan en el financiamiento de la empresa.

### ***Manual Financiero***

Implementación en el sistema de facturación electrónica la cuenta en específica de los Sistemas Comunales.

En la cuenta de Sistemas Comunales, se generará subcuentas para identificar cada una de las modalidades presentadas anteriormente, las cuales las tarifas que maneja la empresa son de cliente y distribuidor, los cuales son de pagos mensuales una vez brindado el servicio.

#### **Cuenta Contable: Sistemas Comunales**

Movimientos:

- Arriendo Caseta
- Arriendo Equipos
- Arriendo Frecuencia
- Arriendo Frecuencia y Equipos

### ***Políticas de Pago a Proveedores***

MYK Comunicaciones cancelará el dinero adeudado por cuestiones de bienes y/o servicios:

- Pagos a proveedores locales se realizarán hasta los días 20 de cada mes.
- Facturas de proveedores se receptorán hasta el día 20 de cada mes, en el caso de que coincida fin de semana, se receptorá hasta el viernes previo.
- Se realizará los pagos establecidos con los plazos acordados, de ocho, quince, treinta días, sé que contabilizará a partir del recibo de la factura.
- En el caso de los Sistemas Comunales, se realizará el pago a ARCOTEL de acuerdo con los circuitos locales y en las diferentes provincias con los que cuenta la empresa, y en el caso de aumento, también tendrá que ser cancelado.
- En el caso de los Sistemas Comunales, se realizará el pago a OTROS de arrendamiento de infraestructura física, energética de las casetas, así como torres en el caso que se dé.

Procedimiento de Pago: la cancelación de facturar a proveedores se realizará con la presentación de la factura recibida o enviada a correo electrónico proporcionado, y se procederá de acuerdo con lo acordado, sea transferencia electrónica, cheque o pago en efectivo.

### ***Normas de Pago a Trabajadores***

MYK Comunicaciones cancelará el dinero a cada uno de los trabajadores de la siguiente manera:

- Los pagos se realizarán a fin de cada mes, en el caso de que coincida fin de semana, se realizará el viernes previo.
- La nómina de pago tendrá información actualizada de los movimientos de personal con la fecha de pago correspondiente. En el cual se detallará las deducciones o afectaciones al salario originadas por efecto de la Ley, como son: promociones, incentivos y mejoras salariales u otros beneficios económicos.
- La nómina del Décimo Tercer sueldo se calculará en base al último salario devengado (noviembre), el cual se deberá cancelar en los primeros diez días del mes de diciembre.

Procedimiento de Pago: la cancelación de salarios a trabajadores se realizará mediante cheque o transferencia, de acuerdo lo acordado con el trabajador, generando el documento de egreso de este y firmado por el acreedor.

### ***Políticas de Cobranza***

MYK Comunicaciones requerirá optimizar los procesos de recuperación de cartera corriente y también vencida, que se busca prevenir la acumulación de deuda de los clientes y fortalecer su estructura financiera.

- El crédito del cobro de valores facturados será acordado con los clientes, los cuales podrán ser; pago de contado, 30 días, dependiendo del monto se analizará solicitar un adelanto no menor al 50 %.
- El cobro de los servicios Comunales será una vez devengado el servicio.
- En el caso de los Sistemas Comunales cuando se brinde servicio cuyas facturas se encuentren vencidas se les cortará el servicio, en coordinación con el departamento técnico. Se reestablecerá el servicio solamente cuando se haya cancelado los valores adeudados.

- Si el cliente no cancela los pagos adeudados a MYK Comunicaciones mayor a tres meses continuos, MYK Comunicaciones procederá a la baja del sistema de comunicaciones y terminación del contrato, y en el caso de una desconexión y reconexión de los servicios tendrá costo adicional.
- La administración de MYK Comunicaciones mantendrá informado a cada uno de sus clientes sobre los valores a pagar pendientes de los servicios, así como bienes adeudados, utilizando herramientas tecnológicas como: llamada telefónica, notificación mediante correo electrónico, estados de cuenta, WhatsApp.
- MYK Comunicaciones tendrá a disposición de los clientes las siguientes modalidades de pago: pago en oficinas, efectivo, cheques, transferencia bancaria.

## **Técnico**

Cada repetidora de dos vías tiene la capacidad de soportar la comunicación de 200 usuarios, con bajo tráfico en la comunicación.

Cada repetidora tendrá el máximo de tráfico de aproximadamente de 20 min/hora, tomando en consideración la cantidad de equipos que realizan la comunicación.

De las repetidoras que se tengan habilitadas tener el cálculo del tráfico, así como la cantidad de usuarios en la misma, en el caso de que las repetidoras sean compartidas con la diferencia de tonos.

En caso de ingreso de nuevos clientes, tener la facultad de tener disponible repetidora, en la que se pueda ofertar es uso compartido.

Si el cliente requiere el uso privado de la repetidora, poder acceder oportunamente de las frecuencias, así como de los equipos necesarios para poner en funcionamiento, en el caso de ser solo arrendamiento del sistema este deberá tener el mínimo de contrato de un año.

### **5.2.1. Premisas o supuestos**

Manual de funciones, manual financiero, manual administrativo,

### **5.2.2. Objetivo de la propuesta Metodológica**

Organizar financiera y administrativamente, mediante la aplicación de los manuales, administrativo y financieros.

Controlar y mejorar el manejo de los Sistemas Comunales en la empresa MYK Comunicaciones, con sus áreas involucradas.

### **5.2.3. Objeto de la propuesta**

Se realizará sobre las tres áreas involucradas, financiera, administrativa y técnica, para un mejor control, manejo de los Sistemas Comunales que representan una parte esencial de la empresa.

### **5.2.4. Responsables de la implementación y control**

Responsable Administrativo: Ing. Galo Fernando Guerra Romero

Responsable Financiero: Ing. Christian Wladimir Guerra Romero

Responsable Técnico: Ing. Galo Fernando Guerra Romero

Responsable Técnico 1: Ing. Christian Wladimir Guerra Romero

### **5.2.5. Fases para su puesta en práctica**

Desarrollar una organización con las aptitudes, capacidades y fortalezas de los adecuados recursos para llevar a cabo la metodología con éxito.

Crear un ambiente de trabajo y una cultura corporativa que respalden a la metodología.

Establecer las mejores prácticas y presionar para el logro de la mejora continua en la forma en la cual se desempeñan las actividades.

Instituir nuevas políticas y procedimientos que respalden la metodología.

Instalar sistemas de comunicación, información y operación que permitan que el personal de la empresa MYK Comunicaciones pueda desempeñar con éxito sus actividades, día tras día.

Mejorar la forma en la cual se ejecuta la metodología y ejercer el liderazgo interno para impulsar la buena puesta en práctica.



### **5.2.6. Indicadores de evaluación**

- Servicio de los Sistemas Comunales.
- Registro de pagos y ganancias de los Sistemas Comunales.
- Técnicamente los cálculos de cada uno de los circuitos de los Sistemas Comunales.

## **6. CONCLUSIONES**

- En este modelo de gestión administrativa y financiera para los Sistemas Comunales de Radiocomunicación en la empresa MYK Comunicaciones se encuentran desarrolladas en cada una de las áreas procesos para su implementación y mejora en esta área de trabajo importante que maneja la empresa.
- El modelo de los procesos facilitará al manejo adecuado, así como su control de los Sistemas Comunales, en sus tres áreas que están involucradas, administrativo, financiero, técnico.
- Financieramente se llevará un correcto manejo y control, para notificar a ARCOTEL como se maneja el Sistema Comunal de Radiocomunicación, para que pueda generar las multas y beneficios adecuados, y que se note que no genera la mismas ganancias o cantidades de equipos como lo hacen otro tipo de Sistemas como Telefónica, Internet.
- Se está empezando a implementar contablemente, aprovechando la adquisición de sistema de facturación electrónica que el Servicio de Rentas Internas ya notificó a la empresa, con la cuenta contable y sus movimientos.

## **7. REFERENCIAS(Bibliográficas)**

- ARCOTEL. (2016). Resolucion 05-03-ARCOTEL-2016. *El Directorio De La Agencia De Regulación Y Control De Las Telecomunicaciones.*, 1(1), 50. Retrieved from <http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2015/06/RESOLUCIÓN-05-03-ARCOTEL-2016-pdf-1.pdf>
- ARCOTEL. (2017). Otorgamiento y Renovación del Título Habilitante para el Servicio Comunal, Servicio Troncalizado, Servicio Transporte Internacional Modalidad Segmento Espacial. Retrieved from <https://www.gob.ec/arcotel/tramites/otorgamiento-renovacion-titulo->

habilitante-servicio-comunal-servicio-troncalizado-servicio-transporte-internacional-  
modalidad-segmento-espacial

ARCOTEL. (2018). Resolucion-ARCOTEL-2018-0716 Norma tecnica contratos de adhesion.pdf.

Chicaiza Reina, S. X., & Yamberla Cacuango, G. A. (2014). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK PAKARI LTDA, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Claro y Movistar, con ingresos anuales por \$ 5.557 millones (INFOGRAFÍA). (2014). Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/claro-y-movistar-con-ingresos-anuales-por-5-557-millones-infografia-y-enlace#:~:text=De acuerdo a cifras a,y Otecel de %24 209 millones.>

Guzmán, O., & Brunnel, E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana.

Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México D.F.: Pearson Education.

Mosquera Urgilés, V. E. (2012). *Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo, Financiero y Comercial para las estaciones de servicio de combustibles. Caso Piloto empresa “Gasolinera los Tsachilas”, del Cantón Santo Domingo de los Tsachilas*. Escuela politécnica nacional.

Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. (G. 2000, Ed.). Barcelona.

Pérez, J. (2008). *Control de la Gestión Empresarial*. Pozuelo Alarcón: ESIC.

Pérez Ordoñez, S. del P., & Suarez Santillan, F. R. (2013). *Modelo De Gestión Administrativo - Financiero de los infocentros en la Sierra*. Escuela politécnica nacional.

## 8. ANEXOS

**ANEXO 1. Contrato basado por el modelo de ARCOTEL, modificado para el Sistema Comunal de la empresa.**

**CONTRATO DE ADHESIÓN DE SERVICIO COMUNAL DE  
TELECOMUNICACIONES(ARCOTEL, 2018)**

**1) CLÁUSULA PRIMERA. - Lugar y fecha. - Datos de los Comparecientes:**

En la ciudad de Quito a los quince días del mes de enero del año diecinueve comparecen para la celebración del presente contrato:

**Datos del prestador**

Nombre/Razón Social: GUERRA BADILLO GALO AMADOR

Nombre Comercial: MYK COMUNICACIONES

Dirección: Av. Teniente Hugo Ortiz S13-341 y Maximiliano Ontaneda

Provincia: PICHINCHA Ciudad: QUITO Cantón: QUITO

Parroquia: SAN BARTOLO No. Teléfono: (02) 2840267 / (02) 2626244

Ruc: 0601850456001 Correo Electrónico: [info@mykcomunicaciones.com](mailto:info@mykcomunicaciones.com)

Web: <http://mykcomunicaciones.com>

**Datos del abonado/suscriptor**

Nombre/Razón Social:

Cédula/RUC: Correo Electrónico:

Dirección: (Av. Principal Nro. De cada o lote y calle secundaria)

Provincia: Ciudad: Cantón:

Parroquia:

.....  
Dirección donde será prestado el servicio: (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)

Número telefónico referencia fijo/móvil:

.....

En caso de que el abonado o suscriptor es de la tercera edad o con discapacidad, se le aplicará la tarifa preferencia de acuerdo con el plan del prestador.

**2) CLÁUSULA SEGUNDA.** - Objeto: El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el siguiente servicio: Sistemas Comunales de Telecomunicaciones, para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

El prestador dispone del Título Habilitante, en el **Tomo 119 a Foja 11990** del Registro Público de Telecomunicaciones, que corresponde a **un “Registro del Servicio de Telecomunicaciones Comunal (Sistema Comunal) y la Concesión de Uso de Explotación de Frecuencias Esenciales del Espectro Radioeléctrico”**

Las Condiciones del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**3) CLÁUSULA TERCERA.** - Vigencia del Contrato: El presente contrato tendrá una duración de UN AÑO y entrará en vigor, a partir de la fecha de instalación, programación, activación y prestación efectiva del servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la

legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

Si: .....

No: .....

#### 4) CLÁUSULA CUARTA. - Permanencia mínima:

¿El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de **SEIS MESES** en la prestación del servicio contratado?

Si: .....

No: .....

Los beneficios de la permanencia mínima son: *se cobrará el mismo valor acordado en forma mensual.*

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

5) **CLÁUSULA QUINTA. - Tarifa y forma de pago:** El valor mensual a ser cancelado por el servicio contratado por el abonado está determinado en la ficha que consta en el Anexo 1 y el pago se realizara, de la siguiente forma:

Pago directo en cajas del prestador del servicio  
Transferencia vía medios electrónicos

SI	NO

La tarifa del servicio contratado y prestado está dentro de los techos tarifarios señalados por el ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes.

En caso de que el abonado deseará cambiar su modalidad de pago, deberá notificar al prestador con 15 días de anticipación.

- 6) CLAUSULA SEXTA. - Arrendamiento de Equipos: OPCIONAL.** - Para la prestación del presente servicio el abonado también requiere el arrendamiento de equipos, para lo cual el prestador proporciona los equipos, los mismos que están detallados en el Anexo 2, equipos que son homologados por el ARCOTEL. (ANEXO 2,

*NOTA: Esta cláusula se utilizará en caso de que el servicio incluya arrendamiento de equipos.*

- 7) CLAUSULA SEPTIMA.** - Uso de información personal: Los datos personales proporcionados por el abonado, no serán usados para la promoción comercial de servicios o productos, de nuestra operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del abonado/suscriptor, el que constara como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos.

- 8) CLÁUSULA OCTAVA.** - Reclamos y soporte técnico: El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

Facebook: <https://www.facebook.com/MYK-Comunicaciones-Ecuador-1404339849825506/>

Correo electrónico: [info@mykcomunicaciones.com](mailto:info@mykcomunicaciones.com)

Oficinas de atención a usuarios: Matriz Quito, Av. Teniente Hugo Ortiz S13-341 y Maximiliano Ontaneda

Horarios de atención: 8:30 – 18:00

Teléfono: (02) 2840267 – (02) 2626244 - 0994327696

*Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCO TEL) por cualquiera de las siguientes canales de atención:*

*Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.*

*PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zona/es y Oficinas Técnicas.*

*Call-Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).*

*Correo Tradicional (Oficios).*

*Página web de la ARCOTEL y la página*

*<http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>*

## **9) CLÁUSULA NOVENA. - Terminación del Contrato.**

Los contratos de adhesión celebrados con el **prestador** pueden legalmente terminar por las siguientes causas:

- a) Cumplimiento del término del período del contrato, si éste no ha sido renovado;
- b) Mutuo acuerdo de las partes, siempre que no se afecte a terceros;
- c) Sentencia ejecutoriada que declare la terminación o nulidad del contrato a pedido de cualquiera de las partes;
- d) Muerte de la persona natural concesionada; y,
- e) Por fuerza mayor o caso fortuito, que haga imposible la ejecución del contrato. En este supuesto se deberá proceder con la terminación de mutuo acuerdo.

**10) CLÁUSULA DÉCIMA. - Normativa Aplicable:** En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

**11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - Controversias:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante, lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje:

Si: .....

No: .....

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje: .....

**12) CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 que contiene las "Condiciones particulares del Servicio", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**13) CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - Notificaciones y Domicilio:** Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectuó.

aplicables: .....

El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con **GUERRA BADILLO**



**GALO AMADOR** en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de ..... a los ..... días del mes de ..... del año .....

-----

(Prestador)

-----

(Abonado/cliente/suscripto)

Firman las partes:

Nota: Señalar expresamente la fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza.

ANEXO 2	
SEVICIO COMUNAL	
Fecha de suscripción del Anexo: .....	de.....del 20.....

Nombre del Plan:
------------------

**Modalidad de prestación:**

☐ Digital..... ☐ Analógico....

**Número de Equipos/Terminales contratados:**

☐ Digital..... ☐ Analógico....

**El contrato incluye permanencia mínima:**

☐ SI..... ☐ NO....

Beneficios por permanencia mínima:

.....

**Servicios adicionales que se ofrece:**


**Tarifas (\*):**

Valores a pagar por una sola vez:

Valor por instalación/configuración:  USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

**Valor pago mensual:**

	Valor (USD)
Valor mensual	
Otros Valores	
Valor total	

**Detalle de otros valores:**

Item	Valor (USD)
Total, Otros Valores:	

Plazo para instalación/configuración del servicio(días) Sitio WEB para consulta de Cobertura:

Sitio WEB para consulta de Indicadores de Calidad: Sitio WEB para consulta de tarifas:

**Notas:**

- Las tarifas no incluyen impuestos de ley,

-----

(Prestador)

-----

(Abonado/cliente/suscripto)

<b>ANEXO 3</b>
<b>SEVICIO COMUNAL</b>
Fecha de suscripción del Anexo: .....de.....del 20.....

<b>Nombre del Plan: Arriendo de equipos</b>
---

**Modalidad de prestación:**☐

Digital.....

☐

Analógico....

**Número de Equipos/Terminales contratados:**☐

Digital.....

☐

Analógico....

Cantidad	Marca	Modelo	Estado
5	ICOM	IC-F4003	(Nuevo/Usados)

**Tarifas (\*):**

Valores a pagar por una sola vez:

Valor por instalación/configuración:

USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

**Valor pago mensual:**

	Valor (USD)
Valor mensual	
Otros Valores	

**Detalle de otros valores:**

Item	Valor (USD)

Valor total		Total, Otros	
		Valores:	

Plazo para instalación/configuración del servicio(días)

Plazo para pago de equipo (meses)

**Notas:**

- Las tarifas no incluyen impuestos de ley,

-----  
(Prestador)

-----  
(Abonado/cliente/suscripto)